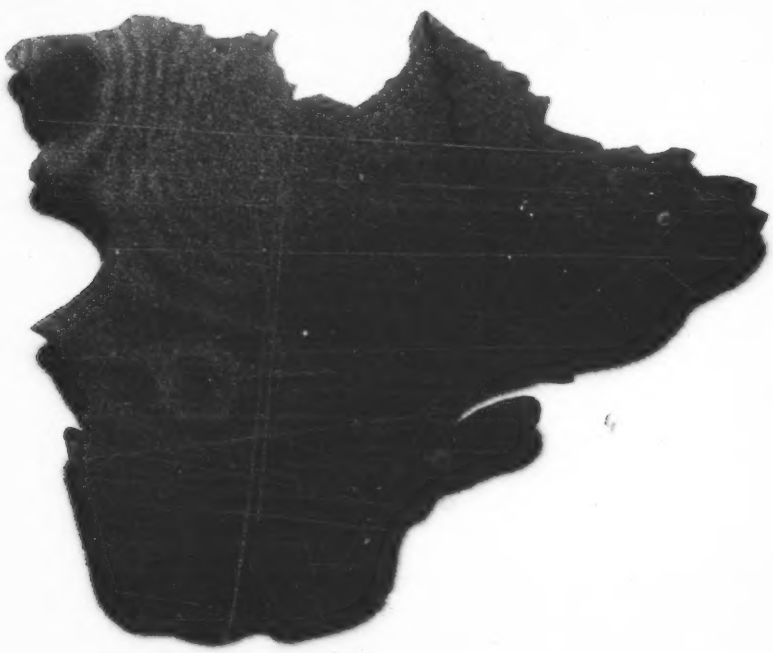
Gagnant
DU PRIX
D'EXCELLENCE
2001
DE L'ADMINISTRATION
PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

SÉCURITÉ DU REVENU

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002



Québec

Ce rapport annuel peut être consulté sur le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :
www.mess.gouv.qc.ca

Dépôt légal — 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-39971-4
ISSN 1705-0316

© Gouvernement du Québec, 2002

103-01133/

Table des matières

Message de la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance 3
Message du sous-ministre adjoint 5
Déclaration de la direction 7
Rapport de validation du Vérificateur interne 9

1. **La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle** 13
   1.1 Mission 13
   1.2 Valeurs 13
   1.3 Services 13
   1.4 Ressources 14
   1.5 Pouvoir discrétionnaire de la ministre 16

2. **Faits saillants** 17
   Modernisation de la gestion publique 17
   Transformation de la Sécurité du revenu en agence 17
   Mise en œuvre d'Action emploi 18
   Solidarité jeunesse 19
   Destination emploi 19
   Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 20

3. **La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens** 21
   Rappel des engagements 21
   Mise en œuvre 21
   Résultats 22

4. **Présentation des résultats** 25
   4.1 Caractéristiques des clientèles et volume d'activités 25
   4.2 Indicateurs de performance 29
   4.3 Objectifs particuliers 38

5. **Perspectives 2002-2003** 47
   La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 47
   Le développement de l'offre de service 47
   Les enjeux de gestion 48

Annexe 49

Message de la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

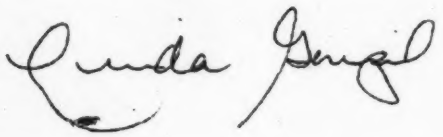
Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, c'est avec plaisir que je vous transmets le premier rapport annuel de la Sécurité du revenu, portant sur l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2002.

À la suite de l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi sur l'administration publique le 25 mai 2000, ce rapport se présente comme un véritable instrument de reddition de comptes. Il porte le titre de Rapport annuel de gestion. Il s'inspire à cet effet des orientations formulées par le Secrétariat du Conseil du trésor relativement à la rédaction des rapports annuels de gestion.

Le présent rapport rend compte des principales activités de la Sécurité du revenu en 2001-2002 ainsi que de ses résultats stratégiques.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance,



Linda Goupil

Québec, septembre 2002

Message du sous-ministre adjoint

Madame Linda Goupil
Ministre d'État à la Solidarité sociale,
à la Famille et à l'Enfance
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec grande fierté que je vous soumets, dans le rapport ci-joint, le résultat du travail de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2002.

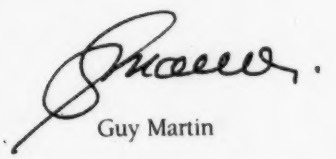
Ce rapport complète le premier cycle annuel de la Sécurité du revenu en tant qu'agence gouvernementale. Il donne suite à deux autres documents produits en cours d'exercice, en lien avec le cadre de gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité, dans laquelle la Sécurité du revenu décrit ses responsabilités et obligations, de même que les indicateurs de performance qu'elle compte utiliser pour rendre compte de ses activités;
- le plan d'action, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engage la Sécurité du revenu.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, le présent rapport constitue un rapport annuel de gestion. À ce titre, il est un instrument de reddition de comptes.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre adjoint et
directeur général de la Sécurité du revenu,



Guy Martin

Québec, septembre 2002

Déclaration de la direction

Les informations contenues au présent rapport relèvent de la responsabilité du sous-ministre adjoint de la Sécurité du revenu et des autres membres de la direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en lien avec les résultats convenus dans le Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu.

À notre connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement le mandat, la mission et les valeurs de la Sécurité du revenu. Il couvre l'ensemble des activités de la Sécurité du revenu et présente ses principaux objectifs, de même que ses résultats opérationnels.

Tout au long de l'année financière, afin de garantir la réalisation de ses objectifs, la Sécurité du revenu a maintenu et intensifié l'ensemble des contrôles et les moyens pour gérer les risques.

Nous possédons déjà différentes méthodes permettant d'assurer que l'organisation est bien administrée et que les opérations s'appuient sur une saine gestion. Dans le cadre de la modernisation de la gestion publique, nous prévoyons, pour la prochaine année, le développement et la consolidation de moyens visant à mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs, ainsi que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Les membres de la direction,

Guy Martin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu

Édith Bédard
Directrice générale adjointe du développement et de la gestion opérationnelle

Claude Blouin
Directeur général adjoint des opérations régionales

Gilles Héon
Directeur général adjoint des opérations de la Métropole

Éric Hufty
Directeur général adjoint de la coordination et des projets spéciaux

Louise Paquette
Directrice générale adjointe du contrôle, de l'équité et des services centralisés

Québec, septembre 2002

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur Guy Martin
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Sécurité du revenu
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le sous-ministre adjoint,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs suivants :

- * Nombre de ménages actifs;
- Nombre cumulatif de nouvelles demandes d'aide financière;
- Nombre de sorties de l'assistance-emploi;
- Prestation de base : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre de ménages actifs avec allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et sévères;
- Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et sévères : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre d'adultes avec prestation pour personne hébergée;
- Prestation pour adulte hébergé : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre de ménages avec prestations pour besoins spéciaux;
- * Prestations pour besoins spéciaux : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre cumulatif de demandes enregistrées dans le cadre du programme APPORT;
- APPORT : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre cumulatif de demandes de supplément déposées dans le cadre d'Action emploi;
- Supplément du revenu (Action emploi) : déboursés réels cumulatifs;
- * Nombre de ménages avec carte-médicaments seulement;
- * Nombre de références aux organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse;
- * Taux de satisfaction de la clientèle par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- * Nombre de plaintes avec correctifs, relatives au service à la clientèle;
- * Centre de communication avec la clientèle : nombre d'adultes bénéficiant du service;
- Centre de communication avec la clientèle : délai moyen d'attente;
- Centre de communication avec la clientèle : taux d'abandon des appels en attente;
- Centre de communication avec la clientèle : taux de rejet faute de ligne disponible;
- Valeur totale des économies engendrées à l'assistance-emploi par les interventions de la Sécurité du revenu auprès des clientèles;
- * Sommes recouvrées par la Sécurité du revenu;
- Délai moyen de traitement à l'attribution initiale;
- Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation adressées au Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle;
- Taux des demandes de révision traitées dans un délai de 30 jours ou moins au Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle;
- * Nombre de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière;
- * Ratio des demandes de révision par 1 000 dossiers;
- * Taux composé des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision;
- Taux de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT;

- * Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre du programme Action emploi;
- * Nombre total de références;
- * Nombre de références à Emploi-Québec;
- Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse;
- * Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires);
- * Suivi de l'évolution des initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes.

Les indicateurs ci-dessous n'ont pu être examinés :

- Coût de revient par dossier géré (en développement);
- Références dans le cadre de Solidarité jeunesse : taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, 18 mois après le dépôt de la demande financière (la période requise n'est pas atteinte).

Également, nous avons procédé à l'examen des données relatives aux objectifs particuliers inscrits au plan d'action pour 2001-2002 :

- * Faire évoluer l'intervention actuelle vers une intervention intégrant les dimensions de l'aide financière et de l'aide aux personnes, tout en offrant un soutien au personnel pour l'appropriation de cette nouvelle approche et la création d'outils pour la soutenir;
- * Revoir, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, le contenu de la formation de base destinée aux nouveaux agents d'aide socioéconomique pour mettre au point un programme de formation qui sera reconnu plus tard;
- * Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude;
- * Mettre en œuvre la mesure Action emploi annoncée dans le dernier discours du budget;
- * Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté par la mise en place d'éventuels programmes, mesures et stratégies à la demande du Ministère;
- * Élaborer et mettre en place un plan de service à la clientèle adapté aux particularités du territoire de chacun des CLE;
- * Poursuivre l'application du parcours obligatoire mis en place le 1er février 2001;
- * Simplifier les avis de décision destinés à la clientèle;
- * Assurer l'appropriation, par le personnel et les gestionnaires, du nouveau cadre de gestion par résultats et réaliser les travaux qu'exige la création de l'agence : détermination des allègements requis et négociation d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor, élaboration d'ententes de partenariat et d'ententes de service et détermination du coût de revient des services et de la fiabilité des indicateurs de reddition de comptes publique;
- * Mettre en vigueur la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans chacun des CLE;
- * Simplifier progressivement les méthodes de gestion et de service à la clientèle de la Sécurité du revenu;
- * Revoir la convention liant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs décrits dans le Plan d'action 2001-2002 et dans la Convention de performance et d'imputabilité, incombent à la Sécurité du revenu. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des données mentionnées ci-dessus en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

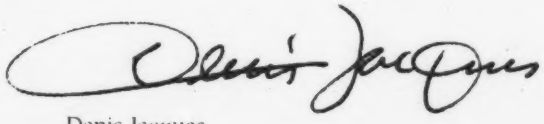
Dans le cadre de la planification de notre intervention sur une base triennale, les indicateurs et objectifs ci-dessus qui sont marqués d'un astérisque ont fait l'objet d'une validation en profondeur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à appliquer des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calculs et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par l'agence.

Notre appréciation de la vraisemblance des autres données et affirmations contenues au présent rapport se fonde sur des calculs, des références aux documents sources et sur l'analyse des interrelations apparaissant dans le texte. Nous avons aussi porté une attention particulière aux systèmes de compilation des données et effectué certains sondages. Toutefois, comme il s'agit de la première année de validation pour cette agence, certaines données relatives à des exercices précédents n'ont fait l'objet d'aucune appréciation.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données examinées et mentionnées dans ce rapport ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérentes.

Le Vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2002

1. La Sécurité du revenu, une organisation centrée sur sa clientèle

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et familles à faible revenu. Elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Depuis le début de l'exercice 2001-2002, elle a le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

1.1 Mission

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes. La Sécurité du revenu s'efforce en outre de mettre en valeur le potentiel de ses clientèles.

En aidant les personnes à faible revenu et les prestataires de l'assistance-emploi, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion économique et sociale, laquelle représente une priorité pour le gouvernement.

1.2 Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- Confiance dans le potentiel des clientèles;
- Justice et équité dans le traitement des prestataires;
- Respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- Valorisation du partenariat comme mode d'action;
- Reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

1.3 Services

Les services offerts par la Sécurité du revenu comportent deux volets, l'aide financière et l'aide aux personnes, qui font par ailleurs l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

Aide financière

- Prestation de base
- Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires ou sévères à l'emploi
- Prestation pour adulte hébergé
- Prestations pour besoins spéciaux

  Ajustements pour enfants à charge
- Supplément de revenu (Action emploi)
- Prestation du programme d'Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)
- Carte-médicaments

Aide à la personne

- Accompagnement et référence à Emploi-Québec en vue d'une formation ou de l'intégration à l'emploi
- Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale
- Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse
- Initiatives locales et régionales, visant des groupes de personnes aux prises avec des difficultés communes et particulières

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau de 153 centres locaux d'emploi (CLE) gérés en partenariat avec Emploi-Québec. Un centre de communication avec la clientèle (CCC), situé à Gaspé, permet aux usagers d'avoir un accès direct et rapide aux services de première ligne. Les services des 21 CLE du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] font quant à eux l'objet d'une délégation à l'administration municipale.

1.4 Ressources

Ressources humaines

La Sécurité du revenu a utilisé durant l'année 2001-2002 des effectifs totalisant 3 916 années-personnes. Ces ressources ont été affectées en forte majorité au service direct à la clientèle, dans le réseau des 153 CLE, regroupés en 17 directions régionales. À titre d'illustration, les agentes et les agents d'aide socioéconomique affectés à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs représentent à eux seuls la moitié des effectifs. La structure administrative de la Sécurité du revenu en date du 31 mars 2002 figure en annexe.

Les unités centrales ne représentent que 4,9 % de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu. On retrouve parmi ce personnel des ressources affectées au soutien au réseau : c'est le cas notamment des 26 ETC de la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle, des 34 ETC affectés à l'évaluation de la conformité réelle en région et des 28 ETC au soutien opérationnel. Compte tenu du rôle de ces ressources, le poids relatif des effectifs des unités centrales devrait en fait s'établir à 2,7 %.

Les effectifs de la Sécurité du revenu pour l'exercice 2001-2002[a]

Unités administratives	Effectifs	
	Nombre	%
Bas-Saint-Laurent	115,8	2,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	144,1	3,7
Capitale-Nationale	319,1	8,1
Mauricie	172,5	4,4
Estrie	140,4	3,6
Outaouais	163,5	4,2
Abitibi-Témiscamingue	87,7	2,2
Côte-Nord	58,4	1,5
Nord-du-Québec	11,4	0,3
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	81,1	2,1
Chaudière-Appalaches	139,9	3,6
Centre-du-Québec	97,1	2,5
Montréal-banlieue et Laval	493,3	12,6
Lanaudière	172,0	4,4
Laurentides	195,8	5,0
Montérégie	452,8	11,6
Ville de Montréal	823,2	21,0
Centre de communication avec la clientèle	54,2	1,4
Sous-total réseau	**3 722,3**	**95,1**
Unités centrales	**193,6**	**4,9**
Total Sécurité du revenu	**3 915,9**	**100,0**

a Comprend les effectifs réguliers, occasionnels et suppléants

Source : Direction du budget et des opérations financières

1 Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales ne soient étendues à l'ensemble de l'île de Montréal, dans le cadre des récentes fusions municipales).

Ressources financières

Deux enjeux majeurs ont conditionné la gestion budgétaire de la Sécurité du revenu au cours de l'année : les efforts financiers associés à l'exercice ministériel de péremption de crédits et, en second lieu, le déploiement du Centre de communication avec la clientèle, qui a nécessité le recours à d'importantes ressources, puisées à même le réseau.

Les ressources financières mises à la disposition de la Sécurité du revenu à titre de budget de fonctionnement 2001-2002 ont totalisé 188,8 millions de dollars[2]. Le solde budgétaire en fin d'année présente un excédent de 4,5 millions de dollars, ce qui correspond à 2,4 % du budget de fonctionnement.

À la suite des allègements consentis par le Conseil du trésor, la Sécurité du revenu a pu reporter ces crédits périmés à l'année budgétaire 2002-2003 : elle entend affecter ceux-ci au financement de l'implantation d'un deuxième centre de communication avec la clientèle, à Trois-Rivières.

Bilan final de l'année financière 2001-2002 de la Sécurité du revenu

Unités administratives	Budget	Dépenses de fonctionnement			Solde
		Rémunération	Autres	Total	
Bas-Saint-Laurent	4 975,1	4 535,4	399,8	4 935,2	39,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	5 987,6	5 620,9	377,6	5 998,5	-10,9
Capitale-Nationale	12 690,5	11 875,9	664,8	12 540,7	149,8
Mauricie	7 204,5	6 688,2	490,1	7 178,3	26,2
Estrie	5 900,6	5 558,9	324,5	5 883,4	17,2
Centre-du-Québec	4 137,5	3 868,4	261,3	4 129,7	7,8
Outaouais	6 590,0	6 105,8	443,2	6 549,0	41,0
Abitibi-Témiscamingue	3 696,8	3 311,0	355,5	3 666,5	30,3
Côte-Nord	2 574,5	2 261,2	266,5	2 527,7	46,8
Nord-du-Québec	812,3	616,6	138,4	755,0	57,3
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3 785,5	3 238,5	428,9	3 667,4	118,1
Chaudière-Appalaches	5 463,2	4 974,1	298,2	5 272,3	190,9
Montréal-banlieue et Laval	19 582,7	18 551,0	952,7	19 503,7	79,0
Lanaudière	6 951,6	6 549,7	352,6	6 902,3	49,3
Laurentides	8 163,1	7 593,4	490,5	8 083,9	79,2
Montérégie	18 604,5	17 513,0	946,3	18 459,3	145,2
Ville de Montréal	48 922,3	-0,8	48 907,3	48 906,5	15,8
Sous-total réseau	**166 042,3**	**108 861,2**	**56 098,2**	**164 959,4**	**1 082,9**
Unités centrales	**11 683,2**	**8 808,7**	**2 645,4**	**11 454,1**	**229,1**
Autres postes[a]	**11 124,0**	**4 887,3**	**3 094,8**	**7 982,1**	**3 141,9**
Total Sécurité du revenu	**188 849,5**	**122 557,2**	**61 838,4**	**184 395,6**	**4 453,9**

[a] Les autres postes comprennent la réserve de gestion, les dépenses centralisées, les assignations et déménagements, l'effectif autochtone, les activités du CCC, la convention avec l'Administration régionale Kativik, le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et les ententes de partenariat.

Source : Direction du budget et des opérations financières.

2. Incluant l'enveloppe budgétaire de 49 millions accordée à la Ville de Montréal en vertu de la convention de délégation de fonctions en matière de sécurité du revenu.

1.5 Pouvoir discrétionnaire de la ministre

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale est entré en vigueur le 1er octobre 1999. Il remplace l'article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu et confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle estime que sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Elle peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à la personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, la ministre a reçu 924 demandes faisant appel à son pouvoir discrétionnaire : de ce nombre, 530 ont été acceptées, 380 ont été refusées et 14 ont fait l'objet d'un désistement. Le Ministère a versé des prestations moyennes de 927 $ pour les demandes acceptées, soit un montant total de 491 290 $, dont 372 512 $ en aide remboursable et 118 778 $ en aide gratuite. Le tableau ci-dessous présente les données selon le motif des demandes.

Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre en 2001-2002

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Poids relatif (%)	Sommes versées ($)[a]
Carnet de réclamation	2	3	0	5	0,5	0
Bien ou avoir liquide cédé	80	35	2	117	12,7	113 758
Composition familiale	42	43	2	87	9,4	18 622
Contribution parentale	1	1	0	2	0,2	1 500
Étudiant	2	14	0	16	1,7	1 117
Excédent de biens	157	73	2	232	25,1	213 662
Perte d'argent	56	24	1	81	8,8	21 629
Personne seule mineure	0	1	0	1	0,1	0
Prestation spéciale	119	118	5	242	26,2	50 022
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	31	47	0	78	8,5	22 047
Refus de faire valoir un droit	0	10	0	10	1,1	0
Sans statut légal	32	7	0	39	4,2	39 229
Travailleur autonome	8	4	2	14	1,5	9 704
Total	**530**	**380**	**14**	**924**	**100,0**	**491 290**

[a] Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande).

2. Faits saillants

Une conjoncture économique favorable en 2001-2002 ainsi que les efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son partenaire principal, Emploi-Québec, ont permis que se poursuive la diminution amorcée en 1995-1996 du nombre de prestataires de l'assistance-emploi. La clientèle tend cependant à s'alourdir : on observe un accroissement de la proportion des prestataires qui présentent des contraintes à l'emploi et des prestataires de longue durée. Afin de mieux répondre à ces réalités nouvelles, la Sécurité du revenu s'est employée à faire évoluer son offre de service vers une intervention qui intègre les dimensions de l'aide financière et de l'aide à la personne.

L'émergence d'une culture d'innovation au sein de l'organisation a, par ailleurs, permis de mettre à contribution la créativité du personnel de la Sécurité du revenu pour améliorer tant les processus et outils de travail, les communications et les services à la clientèle que l'accompagnement de celle-ci. Le Prix d'excellence de l'administration publique décerné en 2001 à la Sécurité du revenu est d'ailleurs venu reconnaître le caractère exceptionnel de l'engagement de l'ensemble du personnel et de l'équipe de direction à cet égard. La Protectrice du citoyen a également souligné l'amélioration de la qualité des services rendus aux prestataires par un personnel proactif et désireux de s'investir pour répondre aux problèmes que vit sa clientèle.

Deux dossiers majeurs auront marqué l'année 2001-2002 à la Sécurité du revenu : la modernisation de la gestion publique et la transformation de la Direction générale de la sécurité du revenu en agence gouvernementale au sein du Ministère.

Modernisation de la gestion publique

Le dossier de la modernisation a été au centre des préoccupations des dirigeants de la Sécurité du revenu au cours de l'année 2001-2002. Dans la foulée de la mise en application de la Loi sur l'administration publique, la Sécurité du revenu a participé à la démarche ministérielle menant à l'adoption, le 1er avril 2001, de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. À la fin de novembre, cette déclaration était rendue publique dans les 153 CLE du réseau. Il était désormais confirmé publiquement que la qualité des services rendus s'inscrivait dans les priorités tant du Ministère que de la Sécurité du revenu. Chacun des CLE a en outre mis en place un plan d'action local lui permettant de s'approprier la Déclaration de services.

Par ailleurs, c'est dans le cadre général de la modernisation de la gestion publique que le 1er avril 2001 la Direction générale de la sécurité du revenu obtenait officiellement le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Transformation de la Sécurité du revenu en agence

À titre d'agence depuis avril 2001, la Sécurité du revenu continue d'assumer sa mission de soutien aux citoyens les plus démunis avec une autonomie et des moyens qui devraient favoriser une plus grande responsabilisation de son personnel et de ses gestionnaires et, par conséquent, accroître son efficience. Les changements qui découlent de ce nouveau cadre de gestion ont fait l'objet d'une appropriation graduelle au cours de cette première année que l'on peut qualifier de transitoire.

Des travaux ont été entrepris pour établir le coût de revient des services, pour s'assurer de la fiabilité des indicateurs aux fins de la reddition de comptes publique, de même que pour mieux harmoniser le plan stratégique du Ministère et le plan d'action de l'agence. D'importantes réflexions ont porté sur la simplification des façons de faire, dans le but d'améliorer la performance tant en matière de services à la clientèle que sur le plan organisationnel. Une autre préoccupation majeure avait trait à l'établissement de contrats de partenariat avec Emploi-Québec, le Centre de recouvrement, le Bureau des renseignements et plaintes ainsi que la Direction du service de révision. Enfin, des négociations ont été entreprises pour en arriver à différentes ententes de gestion et de service, que ce soit avec le

Conseil du trésor et le Ministère, en vue d'éventuels allègements, ou encore avec les unités de soutien du Ministère, par exemple la Direction du budget et des opérations financières, la Direction des ressources humaines, la Direction des ressources matérielles ou la Direction des communications, en ce qui concerne les services rendus par celles-ci, leur niveau, leur qualité et leurs coûts.

Par ailleurs, en tant qu'agence gouvernementale, la Sécurité du revenu a adopté en 2001-2002 une convention de performance et d'imputabilité qui décrit ses responsabilités et ses obligations. Cette convention prévoit que la Sécurité du revenu continuera d'améliorer son offre de service au cours des prochaines années. Elle précise que trois priorités guident ses réflexions et ses initiatives à ce chapitre, à savoir :

- l'adaptation des interventions auprès des personnes et des groupes en tenant compte des particularités et des ressources du milieu;
- le renforcement du rôle de l'agent en lui donnant une dimension d'aide et d'accompagnement plus personnalisée;
- la proposition de solutions originales pour soutenir les gestionnaires et les équipes locales dans leur travail et leur laisser plus d'autonomie dans l'organisation des activités d'aide aux personnes et de conformité de l'aide financière accordée.

Ces priorités exigent toutefois que la Sécurité du revenu élabore des interventions qui s'appuient sur une connaissance de plus en plus fine des besoins et des situations vécues par ses clientèles, de leur situation personnelle ainsi que des caractéristiques propres à la collectivité à laquelle ces personnes appartiennent. La poursuite de l'implantation d'une intervention intégrée aura pour effet de renforcer le rôle des agents de première ligne. Ceux-ci seront appelés à améliorer leur capacité de dépistage des personnes aux prises avec des situations qui nuisent à leur démarche vers l'autonomie et à une possible réinsertion professionnelle. Pour les soutenir dans ce nouveau rôle, la Sécurité du revenu collabore avec le ministère de l'Éducation et son réseau au développement de la formation des agents d'aide socioéconomique. Ces derniers disposeront ainsi de nouveaux outils de travail qui les aideront à mieux cerner les besoins et les situations problématiques, en vue d'un meilleur accompagnement et des références plus appropriées. De « pourvoyeur d'aide financière » leur rôle continuera donc d'évoluer vers celui « d'agent intervenant ».

La Convention de performance et d'imputabilité (CPI) prévoit aussi que des technologies de l'information plus performantes et mieux adaptées ainsi que la création de centres de communication avec la clientèle permettront à l'agent du CLE d'offrir de meilleurs services, notamment en matière d'accompagnement des prestataires.

Chaque CLE a par ailleurs produit au cours de l'année un plan de service où l'accompagnement des prestataires était adapté aux réalités et aux caractéristiques de la clientèle du territoire qu'il couvre. Ce plan était fondé sur une intervention intégrée qui lie, d'une manière équilibrée, les deux dimensions de la mission de la Sécurité du revenu que sont l'aide à la personne et l'aide financière.

Mise en œuvre d'Action emploi

Dans le Discours sur le budget 2001-2002, le gouvernement annonçait l'instauration de la mesure Action emploi. Cette mesure vise à favoriser l'intégration durable en emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi, c'est-à-dire ceux qui ont cumulé 36 mois ou plus de présence à l'aide de dernier recours. Elle offre des suppléments temporaires de revenu de travail pour une période maximale de trois ans à raison de :

390 $ par mois durant les 12 premiers mois;

260 $ par mois du 13e au 24e mois;

130 $ par mois du 25e au 36e mois.

Action emploi est entrée en vigueur le 1er décembre 2001. Le dépôt des demandes de la part des prestataires pourra se faire jusqu'au 30 novembre 2002. Quant aux suppléments de revenu, ils seront versés entre janvier 2002 et novembre 2005.

La mise en œuvre d'Action emploi a nécessité la formation du personnel de la Sécurité du revenu durant les mois de novembre et de décembre 2001. L'information appropriée a également été transmise à la clientèle visée par la mesure :

- envoi massif en décembre 2001 d'un dépliant à toutes les personnes prestataires ayant cumulé 36 mois de présence à l'aide de dernier recours;
- envoi d'une lettre d'information à toutes les personnes dont le dossier est annulé depuis deux mois consécutifs.

Solidarité jeunesse

La Sécurité du revenu est extrêmement sensible aux difficultés que vivent les jeunes. Par le projet de recherche-action Solidarité jeunesse, elle est en mesure de proposer une solution de rechange aux jeunes de moins 21 ans qui font une demande à l'assistance-emploi. Solidarité jeunesse offre ainsi à chaque jeune l'occasion de s'engager dans une période de réflexion et d'établir un plan d'action lui permettant de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir le recours à l'assistance-emploi et la dépendance à long terme à l'endroit du régime de la sécurité du revenu.

Concrètement, Solidarité jeunesse vise à :

- aider les jeunes à rompre avec une entrée passive à l'assistance-emploi;
- amener rapidement les jeunes à se définir un plan d'action vers l'autonomie et à prendre les moyens de le réaliser;
- offrir aux jeunes un service personnalisé par l'intermédiaire d'organismes jeunesse;
- privilégier l'attachement au marché du travail;
- tabler sur la complémentarité des services offerts en comptant sur la concertation locale et sur le partenariat avec les organismes du milieu.

Solidarité jeunesse repose sur trois innovations, à savoir l'intervention personnalisée et continue, la mobilisation permanente des acteurs des communautés et l'arrimage des services des principaux partenaires institutionnels (Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux).

Une tournée ministérielle des régions amorcée en février 2002 a fourni l'occasion d'annoncer les investissements que le gouvernement du Québec entend consacrer pour l'an II de ce projet déjà considéré comme un succès.

Destination emploi

Destination emploi est une stratégie d'appui qui offre aux prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail un accompagnement soutenu dans leurs démarches vers l'emploi.

Les agentes et les agents de la Sécurité du revenu interviennent auprès des prestataires dès que ceux-ci arrivent à l'aide. Ils évaluent alors leur capacité à entreprendre des démarches vers l'emploi et repèrent ceux qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une aide d'Emploi-Québec. Ces prestataires sont ensuite orientés vers Emploi-Québec, qui leur propose l'ensemble des mesures et des services nécessaires pour les soutenir dans leur démarche vers l'emploi.

La phase I, qui s'adressait aux personnes présentant une demande d'aide, a été implantée au cours du mois de mai 2000. La phase II prévoyait quant à elle un suivi périodique des personnes déjà inscrites à l'assistance-emploi : elle a été mise en place en septembre 2000.

Après quelques mois d'application de cette stratégie, et plus particulièrement à la suite de l'implantation du suivi périodique, la nécessité d'y apporter des améliorations facilitant sa gestion et d'éliminer certains irritants est apparue. Ces correctifs concernaient notamment les modalités de référence, les convocations, la lourdeur administrative et la codification informatique. Un modèle simplifié a été élaboré et mis en place en avril 2001, à la satisfaction du personnel du réseau et de la clientèle.

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion économique et sociale. Elle a contribué en 2001-2002 aux travaux dirigés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue d'élaborer la stratégie de lutte dont le gouvernement du Québec entend faire une priorité nationale.

Prenant appui sur les réflexions entreprises en 2000-2001 ainsi que sur les pistes d'action formulées dans le document Ne laisser personne de côté, une vaste consultation publique était lancée en juin 2001. C'est la Sécurité du revenu qui a été chargée de la coordination ministérielle des rencontres régionales et locales tenues dans le cadre de cette consultation. Ces rencontres ont permis à monsieur Jean Rochon, alors ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi qu'à madame Nicole Léger, la ministre déléguée à la Lutte contre la pauvreté et l'exclusion, de recueillir des observations et des suggestions intéressantes.

Au cours de la prochaine année financière, la Sécurité du revenu adaptera son offre de service au plan d'action découlant de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

3. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Rappel des engagements

Dans la foulée de la modernisation de la gestion publique, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a adopté au cours de l'année 2001-2002 une première déclaration s'adressant aux citoyennes et aux citoyens québécois qui ont recours à ses services. Cette déclaration de services renferme les engagements communs du Ministère, de ses agences et de leur personnel, quant au niveau et à la qualité des services rendus, ainsi que les engagements propres à la Sécurité du revenu.

Les engagements généraux

- Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité.
- Respecter l'heure des rendez-vous de la clientèle ou l'informer du délai d'attente.
- Fournir à la clientèle l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Informer la clientèle des motifs d'une décision la concernant et, s'il y a lieu, lui proposer des solutions de rechange.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Rappeler la clientèle dans les 24 heures et, si nécessaire, lui offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter les demandes de la clientèle rapidement et l'informer des délais.

Les engagements particuliers de la Sécurité du revenu

- Recevoir la clientèle sur rendez-vous lorsque la situation l'exige.
- Verser à la clientèle le montant d'aide financière auquel elle a droit.
- Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.
- Offrir à la clientèle un soutien personnalisé et la diriger vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins.

Mise en œuvre

La Sécurité du revenu s'est employée à assurer la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et des engagements qu'elle renferme.

À cet égard, une collaboration intensive de toutes les unités, tant centrales que régionales et locales, a été demandée et obtenue. L'ensemble de la démarche d'implantation de la déclaration s'est faite également en étroite collaboration avec Emploi-Québec. La consigne aux gestionnaires était claire et impérative : sensibiliser tout le personnel à la nécessité d'adhérer à cette démarche fondamentale pour l'amélioration de la qualité des services. Une démarche formelle, visant l'appropriation des engagements de la déclaration de services, a été réalisée à cet effet auprès de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu.

La Sécurité du revenu a aussi procédé à un diagnostic permettant de dégager les points à améliorer et de définir les priorités d'action pour l'amélioration de la qualité des services. Chacun des 153 CLE a produit, dans le respect du calendrier prévu, un plan local en matière de qualité des services. Ce plan réunit les priorités par rapport aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes

et aux citoyens, la description des étapes et des résultats attendus, l'échéancier, les mécanismes de mesure et de suivi prévus, les collaborations requises. Les priorités retenues varient en fonction de la situation particulière de chacun des CLE. Des plans régionaux et centraux ont également été produits, dans le même esprit.

Par ailleurs, l'affichage officiel de la déclaration dans les bureaux locaux a eu lieu à la fin du mois de novembre 2001, ainsi qu'il était prévu au plan ministériel. À cette occasion, plusieurs bureaux ont tenu des activités auxquelles le personnel a participé activement.

Au terme de cette mobilisation générale, il est permis d'affirmer que les services à la clientèle sont au cœur des préoccupations du personnel de la Sécurité du revenu et que la culture « qualité des services » y est bel et bien présente.

Résultats

Un sondage effectué en mars 2002 par la firme SOM[3] a permis à la Sécurité du revenu de connaître le degré de satisfaction de sa clientèle à l'égard des différents engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Dans l'ensemble, les résultats s'avèrent fort encourageants. Ils mettent toutefois en lumière des volets pour lesquels des pistes d'amélioration devront être explorées.

Les engagements généraux

- **Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité.**

  Parmi les personnes interrogées, 91 % se disent satisfaites ou très satisfaites du respect et de la courtoisie démontrés par le personnel la dernière fois qu'elles ont appelé, alors que 88 % s'estiment satisfaites de la rapidité du personnel à répondre.

- **Respecter l'heure des rendez-vous de la clientèle ou l'informer du délai d'attente.**

  L'heure du rendez-vous a été respectée dans 80 % des cas. Parmi les personnes reçues en retard, 15 % ont été informées du délai d'attente.

- **Fournir à la clientèle l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.**

  Des personnes interrogées, 77 % ont reçu l'information sur les services offerts par la Sécurité du revenu. Parmi ces personnes, 92 % se disent satisfaites ou très satisfaites de l'information reçue. Néanmoins le tiers d'entre elles auraient aimé avoir de plus amples renseignements sur des sujets particuliers.

- **Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.**

  Une forte proportion des répondants (93 %) se montrent satisfaits de la clarté du langage utilisé par les agentes ou les agents de la Sécurité du revenu et 87 % se déclarent satisfaits de la clarté des communications écrites.

- **Informer la clientèle des motifs d'une décision la concernant et, s'il y a lieu, lui proposer des solutions de rechange.**

  Parmi les personnes interrogées, 88 % sont satisfaites ou très satisfaites de la clarté des explications données pour justifier une décision rendue. Parmi les personnes pour qui une décision défavorable a été rendue, 26 % disent qu'on leur a proposé une solution de rechange.

- **Assurer la confidentialité des renseignements personnels.**

  Le niveau de satisfaction à l'endroit de la protection des renseignements personnels est élevé : il est de 96 % au comptoir et dans les files d'attente, de 97 % lors d'entrevues avec une agente ou un agent, et de 95 % en ce qui concerne le traitement du dossier en général.

3 Au total, 978 entrevues téléphoniques ont été réalisées, soit 434 auprès de répondants de la strate « attribution initiale » et 544 avec des personnes ayant un dossier actif à l'assistance-emploi en novembre 2001. La marge d'erreur maximale sur les résultats d'ensemble est de l'ordre de 4,9 % pour la strate « attribution initiale » et de 4,2 % pour le groupe avec dossiers actifs.

- **Rappeler la clientèle dans les 24 heures et, si nécessaire, lui offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.**

  Une proportion de 83 % des répondants affirment qu'on les a rappelés dans les 24 heures. Par ailleurs, 85 % des répondants se sont vu offrir la possibilité de parler immédiatement à quelqu'un lors de leur plus récent appel.

- **Traiter les demandes de la clientèle rapidement et l'informer des délais.**

  De façon générale, 86 % des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la rapidité avec laquelle on a traité leur demande. Par ailleurs, 56 % des personnes qui n'ont pas eu une réponse immédiate ont été informées des délais d'attente.

Les engagements particuliers de la Sécurité du revenu

- **Recevoir la clientèle sur rendez-vous lorsque la situation l'exige.**

  Parmi les personnes interrogées qui ont tenté d'avoir un rendez-vous avec une agente ou un agent, 93 % en ont obtenu un. Le taux de satisfaction par rapport à la facilité d'obtenir un rendez-vous est de 92 %.

- **Verser à la clientèle le montant d'aide financière auquel elle a droit.**

  Le quart des répondants sont d'avis qu'ils n'ont pas reçu toute l'aide financière à laquelle ils avaient droit et 57 % d'entre eux disent qu'on ne leur a pas expliqué les recours possibles.

- **Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.**

  Les résultats du sondage en ce qui concerne cet engagement n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport. Par ailleurs, ainsi qu'il est documenté plus loin, l'information de gestion de la Sécurité du revenu a permis d'établir à 10,3 jours ouvrables en 2001-2002 le délai moyen de traitement à partir du moment où la demande est déposée.

- **Offrir à la clientèle un soutien personnalisé et la diriger vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins.**

  Les trois quarts (76 %) des personnes qui ont eu besoin d'orientation en ont reçu. Parmi ces personnes, 87 % se disent satisfaites ou très satisfaites de l'aide reçue.

4. Présentation des résultats

4.1 Caractéristiques des clientèles et volume d'activités

Une première série d'indicateurs font état du volume des activités de la Sécurité du revenu. Ces indicateurs ne font l'objet d'aucun engagement car étant légalement tenue de répondre aux demandes d'assistance financière, la Sécurité du revenu n'exerce qu'un contrôle partiel sur ceux-ci. Ainsi, toute détérioration de la conjoncture économique se traduirait par une augmentation significative du nombre de nouvelles demandes et de ménages actifs à l'aide, de même que des montants déboursés.

Programme ou mesure	Volume de clientèle (moyennes mensuelles)	Déboursés réels cumulatifs (M$)
Assistance-emploi	363 995 ménages[a]	2 624,8
Prestation de base	149 933 ménages	879,1
Allocations supplémentaires pour contraintes temporaires et sévères	209 790 ménages	1 678,0
Prestation pour adulte hébergé	4 272 adultes	7,8
Prestations pour besoins spéciaux	60 555 ménages	59,9
Carte-médicaments	10 275 ménages	s. o.
	Nombre cumulatif de demandes déposées	
APPORT	37 554	11,9[d]
Supplément de revenu (Action emploi)	4 873	3,1
	Nombre cumulatif de références	
Solidarité jeunesse	5 568	7,2[e]

[a] Un ménage peut être composé d'un ou de deux adultes, avec ou sans enfants à charge.

[b] Certaines hypothèses ont dû être posées afin de répartir le montant global des prestations d'assistance-emploi selon les différents types d'allocations.

[c] Le coût de ce programme est assumé par la Régie de l'assurance-maladie du Québec.

[d] Ce montant correspond aux acomptes mensuels versés durant l'année civile 2002 aux familles participant à APPORT. Le montant correspondant pour l'année financière 2001-2002 s'établit à 11,8 M$.

[e] Ce montant exclut les coûts supplémentaires de gestion et les frais de participation payés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Sources : Direction du budget et des opérations financières et Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.

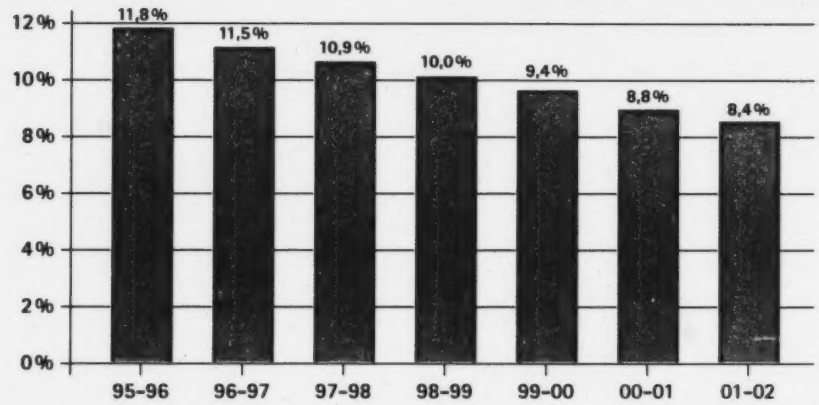
Assistance-emploi

En 2001-2002, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 562 235[4] prestataires, soit 411 351 adultes et 150 884 enfants, répartis au sein de 363 995 ménages. L'aide de dernier recours qui leur a été accordée a totalisé 2,6[5] milliards de dollars, ce qui correspond à une prestation mensuelle moyenne de 600,93 $ par ménage. D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 151 653 nouvelles demandes d'aide ont été déposées, 65 % d'entre elles étant accueillies favorablement. À l'inverse, 127 293 sorties de l'assistance-emploi ont été enregistrées.

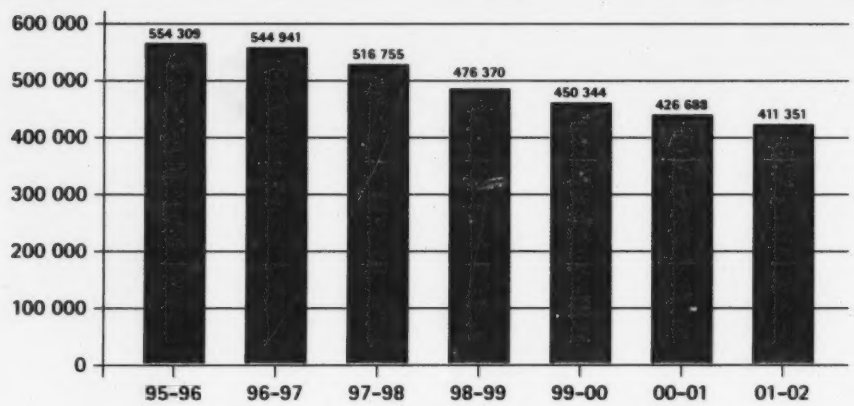
4. Donnée provenant de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.
5. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières.

L'effet net de ces entrées et de ces sorties aura été de prolonger le mouvement à la baisse amorcé en 1995-1996 quant au volume des prestataires. La moyenne des adultes présents à l'aide en 2001-2002 est en recul de 26 % sur celle enregistrée six ans auparavant (411 351 contre 554 309). Cette baisse se traduit aussi au niveau du taux d'assistance-emploi, c'est-à-dire de la proportion de la population qui est dépendante du régime de sécurité du revenu : depuis 1995-1996, ce taux a régressé de façon significative, passant de 11,8 % à 8,4 %.

Taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans, de 1995-1996 à 2001-2002



Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires, de 1995-1996 à 2001-2002



Prestataires de l'assistance-emploi au 31 mars 2002

	Adultes[a] (N)	Proportion (%)
Type de contraintes		
Sans contraintes à l'emploi	183 342	44,4
Avec contraintes temporaires	104 292	25,3
Avec contraintes sévères	125 069	30,3
Situation familiale		
Personnes seules	259 334	62,8
Couples sans enfants	42 238	10,2
Familles monoparentales	58 392	14,2
Couples avec enfants	51 940	12,6
Conjoints d'étudiants[b]	799	0,2
Présence cumulative à l'aide (depuis 1975)		
Moins de 24 mois	59 339	14,4
De 24 à 47 mois	42 136	10,2
De 48 à 119 mois	110 600	26,8
120 mois et plus	200 628	48,6
Scolarité		
Primaire	43 959	10,7
1re à 4e secondaire	141 577	34,3
5e secondaire	65 316	15,8
Collégiale	22 078	5,4
Universitaire	17 889	4,3
Inconnue	121 884	29,5
Âge		
Moins de 21 ans	15 567	3,8
De 21 à 24 ans	29 254	7,1
De 25 à 29 ans	37 879	9,2
De 30 à 44 ans	146 149	35,4
De 45 à 54 ans	98 415	23,8
55 ans et plus	85 439	20,7
Sexe		
Hommes	203 959	49,4
Femmes	208 744	50,6
Lieu de naissance		
Canada	341 405	82,7
Extérieur du Canada	71 298	17,3
Total	**412 703**	**100,0**

[a] Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

[b] Adulte dont le conjoint suit à plein temps des études postsecondaires et qui bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne regroupe que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont pris en charge par le conjoint aux études.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.

Le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. Le tableau ci-dessus précise la distribution des 412 703 adultes présents à l'aide en mars 2002, selon diverses variables socioéconomiques. On peut y faire entre autres les constats suivants :

- 30,3 % des prestataires présentent des contraintes sévères à l'emploi; en mars 1997, leur poids relatif était de 21,7 %, ce qui illustre l'alourdissement de la clientèle prestataire;
- la durée de la présence à l'aide témoigne également de cet alourdissement : en mars 2002, 48,6 % des adultes ont cumulé une présence à l'aide de dix ans et plus, par opposition à 35,6 % cinq ans auparavant;
- sur le plan de la situation familiale, 63 % des adultes vivent seuls, tandis que 14 % sont chefs de famille monoparentale;

- l'âge moyen des prestataires s'établit à 42,2 ans, 20 % d'entre eux ayant moins de 30 ans; le vieillissement de cette population est observable : cinq ans plus tôt, l'âge moyen des prestataires se situait à 39,6 ans et 24 % d'entre eux avaient moins de 30 ans;
- 17,3 % des prestataires sont nés à l'extérieur du Canada.

Aide aux travailleurs à faible revenu

Par le programme APPORT, la Sécurité du revenu vient en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge. Au cours de l'année civile 2001, 30 342[6] familles ont été soutenues grâce à ce programme. Des acomptes mensuels totalisant 11,97 millions de dollars ont été versés directement aux familles dans le cadre de ce programme, auxquels s'ajoutent les 18 millions remboursés par le ministère du Revenu du Québec[7] à titre de conciliation mais imputés aux dépenses du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En 2001-2002, une moyenne de 10 275 ménages à faible revenu ont eu droit à la carte-médicaments.

La nouvelle mesure Action emploi, en vigueur depuis décembre 2001, a suscité 4 873 demandes de supplément de revenu de la part de prestataires qui ont intégré le marché du travail. Au total, 3,1 millions de dollars ont été versés durant les trois derniers mois de l'exercice financier à 3 254 d'entre eux, de façon à les inciter à demeurer en emploi.

6. Donnée provenant de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.
7. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières.
8. Il s'agit là des dépenses imputables à APPORT pour l'année civile 2001. Les montants correspondants pour l'année financière 2001-2002 sont respectivement de 11,8 et de 19,1 millions de dollars.
9. Donnée provenant de la Direction du budget et des opérations financières.

4.2 Indicateurs de performance

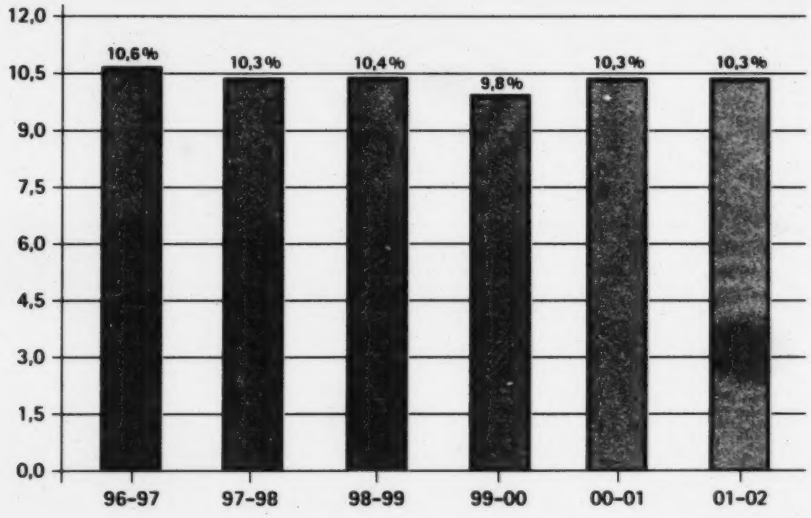
	Indicateur	Résultat souhaité	Résultat atteint
Aide financière			
Délai de traitement	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes complétées à l'attribution initiale	10 jours civils (maximum)	10,3 jours ouvrables à partir du dépôt
	Délai moyen de traitement des demandes adressées à la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DEMS)	12 jours civils (maximum)	11,1 jours
	Taux moyen de traitement des demandes de révision à la DEMS	30 jours civils (maximum)	83 jours (contraintes sévères) 96 jours (contraintes temporaires)
Plaintes	Nombre de plaintes avec correctifs, relatives à l'aide financière	373 (maximum), soit une réduction de 10 % par rapport aux 414 plaintes en 2000-2001 enregistrées	321
Révision	Ratio de demandes de révision par 1 000 dossiers	2,9 demandes (maximum)	Indicateurs à revoir en raison de problèmes méthodologiques
	Taux composé des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	25 % (maximum)	
APPORT	Taux de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	40 % (minimum)	46,7 %
Action emploi	Nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi	15 000	3 254
Aide à la personne			
Références totales	Nombre total de références	155 207	176 891
Références à Emploi-Québec	Nombre de références à Emploi-Québec	95 110	105 297
Références dans le cadre de Solidarité jeunesse	Taux de non-retour des nouveaux demandeurs de moins de 21 ans, 18 mois après le dépôt de la demande d'aide financière	75 %	s. o.
	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	60 %	60,4 %
Références aux organismes externes	Nombre de références aux organismes externes (institutionnels ou communautaires)	52 807	66 026
Initiatives locales et régionales	Initiatives locales et régionales relatives à l'aide aux personnes	Suivi de l'évolution	Réalisé
Indicateurs communs à tous les services			
Coût de revient	Coût de revient par dossier géré	Élaboration du coût de revient pour avril 2002	En voie de réalisation
Qualité des services	Taux de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction par rapport aux éléments de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Réalisé
	Nombre de plaintes, avec correctifs, relatives au service à la clientèle	412 (maximum), soit une réduction de 10 % par rapport aux 458 plaintes enregistrées en 2000-2001	414
Qualité des services téléphoniques du CCC	Nombre d'adultes bénéficiant du service	140 000	92 416
	Délai d'attente	Réponse à 70 % des appels en moins de 30 secondes	79 %
	Taux d'abandon des appels en attente	7 % maximum	5 %
	Taux de rejet des appels faute de ligne disponible	5 % maximum	2 %
Économies engendrées à l'assistance-emploi	Valeur totale des économies engendrées par les interventions de la Sécurité du revenu auprès de la clientèle	256 M$	270,4 M$
Recouvrement	Sommes recouvrées par la Sécurité du revenu	55,1 M$	48,5 M$

Délai de traitement

⌟ À l'attribution initiale

Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'attribution initiale s'est établi à 10,3 jours ouvrables en 2001-2002, dépassant légèrement la cible de 10 jours civils. Ce résultat s'inscrit dans la tendance observable des dernières années, au cours desquelles ce délai fut relativement stable, oscillant entre 9,8 et 10,6 jours.

Délai moyen de traitement à l'attribution initiale, de 1996-1997 à 2001-2002



Deux remarques s'imposent toutefois quant à l'indicateur utilisé. D'abord, le délai a été mesuré en jours ouvrables, alors que l'engagement de départ portait sur des jours de calendrier. Par ailleurs, le moment à partir duquel ce délai est comptabilisé appelle certaines réserves : alors que le libellé de l'indicateur fixe ce délai à partir du moment où la demande est complétée, celui-ci est dans les faits mesuré dès le dépôt de la demande. La Convention de performance et d'imputabilité de la Sécurité du revenu (CPI) faisait d'ailleurs état de cette divergence :

En raison de la notion de « demande complétée », il est impossible pour le moment de suivre cet indicateur. Les critères permettant d'établir qu'une demande est complète n'ont jamais été définis, de sorte que cette notion est sujette à interprétation et ne donne pas lieu à des pratiques uniformes dans l'ensemble du réseau. De plus, rien ne permet, dans le système informatique, d'indiquer à quel moment la demande est complétée.

Des travaux seront réalisés durant l'exercice 2002-2003 afin d'harmoniser les engagements pris à cet égard par la Sécurité du revenu dans le plan d'action annuel, la CPI et la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, et également pour s'assurer que l'indicateur retenu est mesurable.

⌟ À la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle

La Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DEMS) a maintenu le délai relatif aux demandes d'évaluation à l'intérieur de la cible des 12 jours, celles-ci étant traitées dans un délai moyen de 11,1 jours civils.

Dans le cas toutefois des demandes de révision adressées à la DEMS, la cible de 30 jours n'a pu être atteinte : les délais de traitement se sont en effet établis à une moyenne respective de 83 et de 96 jours civils selon que les dossiers comportaient des contraintes sévères ou temporaires.

La DEMS a élaboré dès avril 2001 un vigoureux plan de redressement afin de remédier au fait que depuis déjà quelques années relativement peu de dossiers étaient traités à l'intérieur du délai légal de 30 jours civils. Certains volets de ce plan sont déjà en cours de réalisation. Ainsi, depuis septembre 2001, plusieurs médecins ont été formés pour effectuer la révision des dossiers comportant des contraintes temporaires. Certains médecins ont en outre accepté une extension de leurs heures de travail, de façon à éviter que l'inventaire des dossiers en attente ne s'accroisse.

Par ailleurs, la mise en place d'une procédure de prétraitement s'est avérée très positive : elle a permis de sélectionner des dossiers dans lesquels un élément nouveau autorisait d'accepter la demande de révision sans devoir attendre l'audition téléphonique.

Différents indices permettent de croire que le plan de redressement a réussi :

- L'inventaire des dossiers en attente a diminué considérablement entre le début et la fin de l'année 2001-2002 : il est passé de 1 022 à 199 dans le cas des demandes comportant des contraintes temporaires, et de 826 à 424 dans le cas des contraintes sévères.
- La proportion des demandes traitées à l'intérieur de 30 jours civils est en nette progression : elle a été portée de 37 % à 51 % entre septembre 2001 et mars 2002.
- Plus significatif encore, le délai moyen en ce qui a trait aux dossiers avec contraintes temporaires traités en mars 2002 s'est établi à 31 jours civils, par opposition à 145 jours pour les dossiers traités en avril 2001; dans le cas des dossiers avec contraintes sévères, ce délai a été ramené de 103 à 42 jours durant la même période.

Parallèlement à cette opération de résorption, les autorités ministérielles ont entériné le transfert, effectif le 1er avril 2002, de la responsabilité du traitement des demandes de révision vers la Direction du service de révision (DSR), laquelle relève de la Direction générale de la planification et des services aux citoyens. Cette décision a été prise dans un souci de transparence et d'impartialité afin d'assurer une plus grande indépendance à ceux et celles qui doivent traiter les demandes de révision. La Sécurité du revenu sera cependant encore mise à contribution en vue de diminuer les délais de traitement de ces dossiers : elle devra notamment chercher à réduire les délais de transmission des demandes de révision entre les CLE et la DSR.

Plaintes relatives à l'aide financière

L'objectif fixé pour 2001-2002 était ambitieux, soit de réduire de 10 % le nombre de plaintes avec correctifs adressées au BRP (Bureau des renseignements et plaintes) par rapport à celui enregistré durant l'exercice précédent. Le résultat atteint dépasse la cible fixée : les 321 plaintes avec correctifs représentent en effet un recul de 22 % par rapport à 2000-2001. Afin de mieux comprendre sa portée, ce chiffre doit être mis en relation avec le volume d'environ 9 millions de décisions rendues annuellement par les agentes et les agents de la Sécurité du revenu en matière d'aide financière.

Révision

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion de ces demandes qui sont accueillies favorablement constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus. Des problèmes d'ordre méthodologique dans la construction de ces indicateurs rendent cependant les résultats non significatifs. Le texte qui suit, sans apporter d'éclairage sur le taux d'atteinte des cibles, permet néanmoins de documenter l'évolution des indicateurs de révision durant le dernier exercice.

Au total, 21 043 demandes de révision ont été déposées par la clientèle de la Sécurité du revenu en 2001-2002 : 17 883 en révision comme telle et 3 160 en appel, auprès du Tribunal administratif du Québec. Ceci représente une diminution de 3,8 % par rapport aux 21 865 demandes reçues en 2000-2001. Cette baisse se révèle plus prononcée que celle du nombre moyen de ménages dépendant de l'assistance-emploi (-3,3 %).

La proportion des demandes de révision accueillies favorablement varie selon le niveau auquel sont traitées ces demandes : ce taux s'est établi en 2001-2002 à 3,1 % en prétraitement, à 26,7 % en révision et à 48,9 % en appel.

Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision, selon le niveau, en 2001-2002

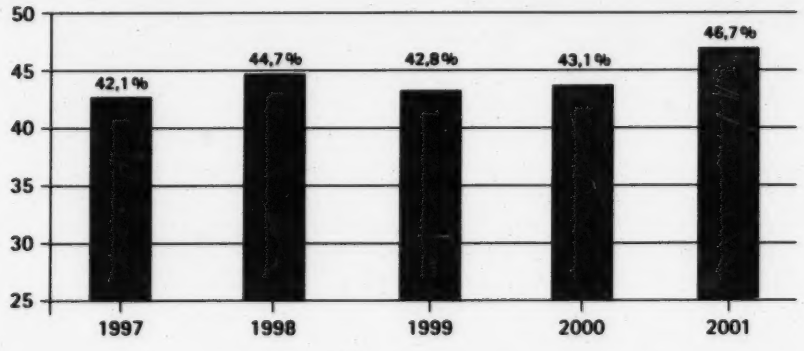
Niveau	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Prétraitement	17 578	538	3,1 %
Révision	17 905	4 775	26,7 %
Appel (TAQ)	4 946	2 420	48,9 %

APPORT

Grâce à des efforts de promotion et de sensibilisation, au moyen notamment d'interventions personnalisées, la Sécurité du revenu a réussi à faire en sorte que 46,7 % de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi soit enregistrée au programme APPORT en 2001. Ce résultat se compare favorablement tant à la cible de 40 % qu'au taux d'enregistrement observé au cours des dernières années.

Les efforts de promotion visant à mieux faire connaître le programme APPORT se poursuivront en 2002. Rappelons également qu'une nouvelle méthode de calcul, introduite en janvier 2002, permettra de simplifier la détermination de la prestation accordée aux familles inscrites à APPORT.

Taux d'enregistrement à APPORT de la clientèle potentielle de l'assistance-emploi, de 1997 à 2001



Action emploi

Le nombre d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'établissait à 3 254 à la fin de mars 2002, soit nettement en deçà du résultat recherché, qui était de 15 000. Le nombre de demandes de supplément de revenu n'a pas non plus atteint le niveau correspondant à la planification de départ : il a été de 4 873.

La faiblesse du nombre de participants peut s'expliquer entre autres par la proportion relativement élevée de demandes non recevables, attribuable notamment au nombre insuffisant d'heures travaillées par les demandeurs qui occupent des emplois à temps partiel.

Références

Dans le cadre de ses efforts visant une approche intégrée à son offre de service, la Sécurité du revenu a mis l'accent sur l'aide à la personne au cours de l'année 2000-2001. Ainsi, dans le but d'exposer le plus grand nombre possible de prestataires de l'assistance-emploi aux mesures incitatives d'insertion sociale et professionnelle, elle a procédé à un total de 176 891 références de prestataires, selon les besoins et la situation de chacun d'entre eux, vers Emploi-Québec (dans le cadre de la stratégie Destination emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), vers les carrefours jeunesse emploi et vers d'autres organismes jeunesse (dans le cadre du projet de recherche-action Solidarité jeunesse) ou encore vers des organismes externes (dans le cadre de l'accompagnement social). Ce volume de références dépasse de façon significative la cible de 155 207 fixée à cet égard.

Nombre de références en 2001-2002 dans le cadre [illegible] de mesures d'insertion sociale et professionnelle

	Résultat atteint
Vers Emploi-Québec	105 297
Vers les organismes jeunesse	5 568
Vers les organismes institutionnels ou communautaires, dans le cadre de l'accompagnement social	66 026
Total	**176 891**

La cible particulière concernant les références vers Emploi-Québec a également été dépassée. Ainsi, 105 297 références ont été réalisées dans le cadre de Destination emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, soit 11 % de plus que le nombre recherché de 95 110.

Les cibles de références aux organismes externes, qu'ils soient institutionnels ou communautaires, destinés à assurer l'accompagnement social de prestataires aux prises avec des difficultés sévères faisant obstacle à leur employabilité ont quant à elles été dépassées de 25 % : 66 026 références, par opposition à un volume attendu de 52 807.

Solidarité jeunesse

Une première cible concerne le taux de désistement de l'assistance-emploi de la part de la clientèle jeune afin de participer à Solidarité jeunesse : le résultat obtenu à cet égard en 2001-2002, à savoir 60,4 %, correspond sensiblement à celui recherché.

Une seconde cible relative à Solidarité jeunesse concerne la non-présence à l'aide des nouveaux demandeurs, 18 mois après le dépôt de leur demande d'assistance financière. En raison même de ce délai, les premiers résultats quantitatifs n'auront été disponibles qu'à compter du mois de mai 2002. Des travaux de réflexion seront entrepris en 2002-2003 à la Sécurité du revenu afin de bâtir un indicateur concernant le taux de mise en mouvement de la clientèle jeune, de façon à pouvoir mieux refléter le résultat des références effectuées vers Solidarité jeunesse.

Initiatives locales et régionales

Dans le cadre de l'élaboration de son plan de service à la clientèle, lequel visait à actualiser la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'à poursuivre l'implantation de l'offre de service en matière de sécurité du revenu, chacun des 153 CLE du réseau, de même que chacune des 17 directions régionales, a mis en place des approches sur mesure à l'intention des clientèles fragilisées de son territoire.

Différentes initiatives ont vu le jour, faisant cependant appel pour la plupart à une forme ou à une autre de partenariat avec les acteurs du milieu, les interventions de la Sécurité du revenu ne pouvant à elles seules suffire à résoudre des problématiques multiples et complexes.

Une grande variété de clientèles ont été ciblées par les initiatives locales et régionales, selon les réalités propres à chacun des territoires, notamment :

- les toxicomanes et les alcooliques,
- les sidéens,
- les sans-abri,
- la clientèle vivant en milieu métropolitain,
- les travailleurs agricoles,
- les ex-détenus,
- les nouveaux arrivants,
- les jeunes de moins de 25 ans,
- les prestataires âgés de 55 ans et plus,
- les jeunes familles,
- les familles monoparentales, dont celles qui ont des mères mineures à leur tête,
- les prestataires présentant des contraintes sévères.

Une connaissance fine des clientèles a donné lieu à des interventions ciblées. Sans en établir une liste exhaustive, mentionnons Décroche ton avenir, qui s'adresse spécifiquement aux jeunes appartenant aux gangs de rue, ou encore le projet Ma place au soleil, qui vise à intégrer au marché du travail, de façon durable, des mères mineures par l'intermédiaire d'une formation de qualité et d'un accompagnement personnalisé.

Coût de revient

Le coût de revient est un moyen dont dispose la Sécurité du revenu, en tant qu'agence gouvernementale, afin de rendre compte publiquement des ressources qu'exigent les différents services offerts. Un tel outil s'avère également nécessaire pour améliorer la gestion des coûts dans un contexte budgétaire contraignant.

À sa première année d'activité en tant qu'agence, la Sécurité du revenu a entrepris les travaux lui permettant d'établir le coût de revient selon les différents dossiers qu'elle a à gérer. La nécessité de former les membres du comité de travail, le départ des personnes clés affectées à ces fonctions, l'ampleur des analyses à effectuer ainsi que des difficultés imprévues dans la détermination de la méthode de calcul ont fait en sorte que le projet n'a pu être complété.

Les prochaines étapes, à entreprendre dès le début de l'exercice 2002-2003, consisteront à détailler les processus, à établir les priorités et à mettre à contribution un expert-comptable afin de soutenir et d'accélérer les travaux.

Qualité des services

❑ Taux de satisfaction de la clientèle

Depuis plusieurs années déjà, la qualité du service offert à sa clientèle est au cœur des préoccupations de la Sécurité du revenu. La modernisation de la gestion publique québécoise lui a donné l'occasion d'accentuer cette préoccupation sous forme d'engagements pris publiquement dans le cadre de la Déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens.

Ainsi qu'elle s'y était engagée dans son plan d'action pour l'exercice 2001-2002, la Sécurité du revenu a élaboré en cours d'année des outils de mesure afin de connaître le degré de satisfaction de sa clientèle à l'égard de chacun des engagements pris dans la déclaration de services. Le sondage d'envergure nationale dont les résultats ont été exposés précédemment a permis de dégager des constats significatifs sur lesquels s'appuiera la Sécurité du revenu afin de poursuivre l'amélioration de sa prestation de services.

❑ Plaintes relatives au service à la clientèle

La cible poursuivie à cet égard en 2001-2002 était ambitieuse, soit de réduire de 10 % le nombre de plaintes avec correctifs adressées au BRP par rapport à celui enregistré un an auparavant. Cet objectif a été pratiquement atteint : les 414 plaintes avec correctifs enregistrées représentent une baisse de 9 % par rapport à 2000-2001.

Qualité des services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle

Le Centre de communication avec la clientèle (CCC) fait partie des outils dont s'est dotée la Sécurité du revenu pour améliorer la qualité de ses services : il permet en effet aux prestataires d'avoir un accès direct et rapide aux services de première ligne.

Le CCC a ouvert ses portes en octobre 2000. La stratégie de déploiement progressif adoptée en début d'exercice a été revue en cours d'année. L'approche région par région a été abandonnée afin que des CLE de chacune des régions puissent bénéficier de l'accès au Centre de communication avec la clientèle.

La cible de départ prévoyait que 40 % de la clientèle aurait accès au CCC : elle fut ramenée à 24 %, soit environ 93 000 adultes, pour les raisons suivantes :

- le recrutement de nouveaux employés, qui demandent une plus longue période de formation que le personnel déjà en place;
- le report de l'ouverture d'un deuxième centre;
- le report de développements technologiques qui auraient assuré des gains de productivité.

Au 31 mars 2002, cette cible révisée était virtuellement atteinte, 92 416 prestataires ayant accès aux services du CCC, situé à Gaspé.

Quant aux cibles relatives aux trois indicateurs conçus pour mesurer l'accessibilité des services du Centre de communication, elles ont toutes été dépassées en date du 31 mars 2002.

Indicateurs de performance associés au Centre de communication avec la clientèle

Indicateur	Résultat souhaité	Résultat atteint
Délai d'attente	Réponse donnée à au moins 70 % des appels en moins de 30 secondes	79 %
Taux d'abandon des appels en attente	7 % maximum	5 %
Taux de rejet des appels faute de ligne	5 % maximum	2 %

Le déploiement se poursuivra en 2002-2003, par l'accroissement de la prestation de services à partir du centre de Gaspé et par la mise en place d'un deuxième centre qui débutera ses opérations à Trois-Rivières le 1er avril 2003, de façon à couvrir à terme l'ensemble de la clientèle du réseau.

Économies engendrées à l'assistance-emploi

Les économies budgétaires découlant des interventions du personnel de la Sécurité du revenu en matière d'aide financière ont totalisé 270,4 millions de dollars en 2001-2002. La cible de 256 millions a ainsi été dépassée de près de 6 %.

Les économies réalisées proviennent de trois activités distinctes : les sorties de l'aide attribuables à la Sécurité du revenu (dans le cadre des activités de conformité, de Destination emploi et de l'accompagnement social), les réclamations (en aide gratuite et conditionnelle), ainsi que la diminution du taux d'acceptation à l'attribution initiale.

Économies engendrées selon les activités à leur origine

	Cible	Résultat
Sorties de l'aide attribuables à la Sécurité du revenu	126 M$	117,2 M$[a]
Réclamations brutes	130 M$	144,3 M$
Variation du taux d'acceptation à l'attribution initiale	0 M$	-8,9 M$
Total des économies engendrées à l'assistance-emploi	**256 M$**	**270,4 M$**

[a] Ce résultat correspond à 39 078 sorties, attribuables à la conformité (32 738), à Destination emploi (3 908) et à l'accompagnement social (2 432).

Recouvrement

La Sécurité du revenu a contribué par ses activités en recouvrement régulier à des encaissements de 37,4 millions de dollars en 2001-2002. Le taux d'atteinte de la cible prévue s'est établi à 97 %. Ce résultat représente une progression de 10 % sur les encaissements réguliers de 33,9 millions affichés en 2000-2001.

Les opérations automatisées de recouvrement d'aide conditionnelle n'ont quant à elles rapporté que 68 % de la prévision initiale, soit 11,1 millions de dollars par opposition aux 16,4 millions planifiés. Ce retard s'explique tant par la facturation, dont les montants n'ont pas atteint le niveau prévu, que par le taux de récupération des sommes versées en aide conditionnelle, soit 80 % comparativement à la proportion prévue de 85 %.

Au total, le réseau de la Sécurité du revenu a généré par ses activités de recouvrement des encaissements de 48,5 millions de dollars. Bien qu'en progression de 3 % sur l'année précédente, ce résultat est inférieur de 12 % à la prévision initiale.

Le Centre des garants défaillants et Service aux parrainés, qui travaille en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration à recouvrer les sommes attribuables aux engagements de parrainage non respectés dans le cadre du Programme de réunification de la famille du gouvernement canadien, a quant à lui dépassé ses cibles d'encaissement de 3,4 millions de dollars. Les agentes et les agents du Centre ont recouvré 5,6 millions en 2001-2002, une amélioration de 19 % par rapport aux résultats enregistrés un an plus tôt. Il s'agit en fait du montant le plus élevé encaissé depuis le début des activités de ce bureau.

4.3 Objectifs particuliers

En plus des engagements de résultats relatifs aux indicateurs présentés à la section précédente, le plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu établissait des objectifs particuliers. N'ayant pas, contrairement aux indicateurs de performance, un caractère récurrent, ces objectifs représentaient davantage des priorités.

Objectifs particuliers	Résultat souhaité	Résultat atteint
1 Faire évoluer l'intervention actuelle vers une intervention intégrant les dimensions de l'aide financière et de l'aide aux personnes, tout en offrant un soutien au personnel pour l'appropriation de cette nouvelle approche et la création d'outils pour la soutenir.	Réalisé à 100 % au 31 mars 2002	Réalisé
2 Revoir, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, le contenu de la formation de base destinée aux nouveaux agents d'aide socioéconomique pour mettre au point un programme de formation qui sera reconnu plus tard.	Travaux terminés pour le 31 mars 2002	Réalisé
3 Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude.	Cinq ententes d'échange de renseignements révisées pour le 31 mars 2002 : Régie des rentes du Québec, ministère de l'Éducation du Québec, ministère du Revenu du Québec, Régie de l'assurance maladie du Québec et Développement des ressources humaines du Canada	Dix ententes révisées Une nouvelle entente signée
4 Mettre en œuvre la mesure Action emploi annoncée dans le dernier discours du budget.	Mise en œuvre pour le 31 décembre 2001	Réalisé
5 Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté.	Mise en place d'éventuels programmes, mesures et stratégies à la demande du Ministère	Réalisé
6 Élaborer et mettre en place un plan de service à la clientèle adapté aux particularités du territoire de chaque CLE.	153 plans de service au 15 juin 2001	Réalisé
7 Poursuivre l'application du parcours obligatoire mis en place le 1er février 2001.	Suivi	Réalisé
8 Simplifier les avis de décision destinés à la clientèle.	1 000 avis révisés au 31 décembre 2001	Réalisé
9 Assurer l'appropriation, par le personnel et les gestionnaires, du nouveau cadre de gestion par résultats et réaliser les travaux qu'exige la création de l'agence : détermination des allégements requis et négociation d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor, élaboration d'ententes de partenariat et d'ententes de service et détermination du coût de revient des services et de la fiabilité des indicateurs de reddition de comptes publique.	Travaux réalisés pour le 31 mars 2002	Réalisé partiellement
10 Mettre en vigueur la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans chacun des CLE.	153 plans locaux à l'automne 2001	Réalisé
11 Simplifier progressivement les méthodes de gestion et de service à la clientèle de la Sécurité du revenu.	Détermination des dossiers et recommandations déposées le 31 octobre 2001; mise en application des premières recommandations pour le 31 mars 2002	Réalisé
12 Revoir la convention liant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.	Révision terminée le 1er avril 2002	En voie de réalisation

Objectif 1

Faire évoluer l'intervention actuelle vers une intervention intégrant les dimensions de l'aide financière et de l'aide aux personnes, tout en offrant un soutien au personnel pour l'appropriation de cette nouvelle approche et la création d'outils pour la soutenir.

L'intervention intégrée est au cœur de l'offre de service de la Sécurité du revenu. Elle permet de concilier l'accompagnement des personnes et la conformité de l'aide accordée. En vertu de cette approche, les différentes dimensions de la situation des personnes sont prises en considération.

Une équipe affectée à l'intervention intégrée a été mise sur pied en avril 2001. Des ateliers de sensibilisation se sont tenus durant l'année, de même qu'une consultation, à l'intention de tous les intervenants de la Sécurité du revenu. À la suite de ces activités, une stratégie d'intervention assortie d'un plan d'action a été proposée afin de positionner l'approche intégrée tout en déterminant des actions correctrices concrètes pour contrer les problématiques relevées au cours des différentes consultations.

Le plan adopté était constitué de trois volets :

- le soutien aux activités ainsi qu'aux processus opérationnels;
- le soutien au personnel;
- l'encadrement de la démarche.

Des chantiers ont été mis sur pied en fonction des priorités déterminées par le réseau.

Du côté des activités et des processus, les travaux des chantiers ont débouché sur un calendrier de livraison graduel des outils de travail tels que la référence en accompagnement social, les listes ainsi que les avis de convocation intégrés. Ce calendrier progressif a été adopté afin de tenir compte de la capacité du réseau à gérer adéquatement le changement, notamment sur le plan de la formation requise.

En ce qui concerne le soutien du personnel, des travaux considérables ont été menés relativement au programme de formation. Enfin, un cadre de gestion relatif au soutien à la démarche a été élaboré et adopté. Une stratégie de communication a également été établie.

Les résultats attendus ont été atteints dans leur ensemble et des recommandations pour la poursuite de l'implantation seront étudiées au début de l'année financière 2002-2003.

Objectif 2

Revoir, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, le contenu de la formation de base destinée aux nouveaux agents d'aide socioéconomique pour mettre au point un programme de formation qui sera reconnu plus tard.

Le taux de roulement du personnel de la Sécurité de revenu était jusqu'au début de l'exercice 2001-2002 relativement élevé, en particulier parmi les agentes et les agents d'aide socioéconomique. Il atteignait jusqu'à 40 % dans certaines régions, engendrant des coûts annuels de formation de nouveaux employés de l'ordre de 4 millions de dollars. Afin de réduire ces coûts de formation et de pouvoir bénéficier d'une main-d'œuvre formée et compétente dès l'embauche, la Sécurité du revenu s'est donné une stratégie consistant à élaborer, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et son réseau de cégeps, un programme sanctionné par une attestation d'études collégiales en techniques de travail social, dans un premier temps, et menant à un diplôme d'études collégiales (DEC), dans un deuxième temps.

Un partenariat tripartite (regroupant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Éducation et le réseau des cégeps) a été mis en œuvre afin de mener les travaux nécessaires, lesquels ont été réalisés grâce à une subvention de 70 000 $ en provenance du ministère de l'Éducation.

Le premier objectif a été atteint : l'attestation d'études collégiales est maintenant disponible, de sorte que le réseau collégial peut dorénavant former des agentes et des agents d'aide socioéconomique pouvant travailler à la Sécurité du revenu et dont les compétences sont reconnues.

L'objectif pour l'année à venir sera de procéder à une analyse de la pertinence de la mise en place d'un DEC. Si celle-ci s'avère concluante, la Sécurité du revenu compte s'associer au ministère de l'Éducation pour déterminer les compétences à acquérir.

Objectif 3

Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des sommes versées et l'équité du traitement des demandes d'aide financière et accroître les mesures pour combattre la fraude.

La Sécurité du revenu conclut des ententes d'échange de renseignements avec différents ministères et organismes dans le but de s'assurer de la conformité des prestations versées au titre de l'assistance-emploi. Certaines de ces ententes permettent également d'optimiser le processus d'attribution initiale.

Au cours de l'exercice 2001-2002, une nouvelle entente a été conclue (et mise en œuvre) avec le ministère de l'Éducation. Elle permet de repérer les prestataires de l'assistance-emploi qui fréquentent l'université à temps plein. Dix autres ententes ont fait l'objet de modifications qui sont entrées en vigueur en 2001-2002, alors que la cible de départ prévoyait la révision de cinq ententes. Les négociations ayant conduit à la révision de certaines ententes avaient été amorcées au cours de l'exercice précédent. Le dépassement de la cible quant au nombre d'ententes révisées témoigne des efforts consacrés aux échanges de renseignements. Il s'explique aussi par la difficulté de prévoir les délais de réalisation de telles ententes, étant donné que celles-ci font appel à un partenaire externe et qu'elles s'inscrivent dans un processus long et complexe.

Cinq de ces ententes révisées (deux avec la Régie des rentes, deux avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi qu'une avec la Société de l'assurance automobile du Québec) permettent de récupérer auprès de ces organismes des montants versés à titre d'aide conditionnelle par le Ministère. Trois ententes avec des firmes de crédit (Équifax, Écho Trans-Union et Bureaux de crédit du Nord) ont été renouvelées. Une entente avec le ministère du Revenu a également été modifiée : elle permet d'accéder à des renseignements fiscaux provenant des déclarations de prestataires. Une dernière entente revue concerne le ministère du Développement des ressources humaines du Canada.

La Sécurité du revenu s'appuie, au terme de l'exercice 2001-2002, sur un total de 29 ententes en vigueur.

Objectif 4

Mettre en œuvre la mesure Action emploi annoncée dans le dernier discours du budget.

La mesure Action emploi a été mise en œuvre selon les échéanciers prévus, ainsi qu'il est signalé dans la section du présent rapport de gestion portant sur les faits saillants de l'année 2001-2002. Les retombées de cette mesure sont pour leur part présentées à la section 4.2.

Objectif 5

Contribuer à la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté.

Bien que la Stratégie nationale de lutte n'ait pas été rendue publique en 2001-2002, certaines mesures concrètes qui feront partie intégrante de celle-ci et qui interpellent la Sécurité du revenu ont déjà été annoncées.

Mentionnons d'abord l'indexation en cours d'année des prestations d'assistance-emploi versées aux personnes aptes au travail. La Sécurité du revenu a également amorcé les travaux préparatoires en vue de mettre en place dès le 1er janvier 2003 l'indexation annuelle et automatique de toutes les prestations de l'assistance-emploi. Elle prépare également l'abolition prochaine de la réduction pour partage du logement ainsi que de la pénalité pour faible coût du logement.

Objectif 6

Élaborer et mettre en place un plan de service à la clientèle adapté aux particularités du territoire de chaque CLE.

L'exercice de planification annuelle de la Sécurité du revenu prévoit plusieurs étapes. Au moment de la création de l'agence, une convention de performance et d'imputabilité a permis de baliser les principaux paramètres de la gestion par résultats, la Sécurité du revenu y précisant les indicateurs de performance à partir desquels elle entend rendre compte de ses activités. Un plan d'action annuel énonce les résultats que la Sécurité du revenu s'engage à atteindre, dans la continuité des orientations stratégiques du Ministère.

Afin de rendre opérationnelles les cibles annuelles de résultats prévues au plan d'action national, des attentes sont signifiées aux gestionnaires des différentes directions régionales. Ces derniers s'approprient ces attentes en les adaptant à leur contexte spécifique par le truchement des ententes de performance et d'imputabilité (aussi appelées plans d'action régionaux). À l'intérieur de chacune des régions, le processus est répété, chaque CLE produisant un plan de service local, adapté aux réalités socioéconomiques de son territoire et aux besoins de sa clientèle. Le présent rapport de gestion a déjà permis d'illustrer comment les initiatives locales associées au plan de chacun des CLE ont permis de mettre en œuvre des interventions ciblées, répondant à des clientèles particulières.

La réalisation, ainsi qu'il avait été prévu, des 153 plans de service a par ailleurs permis de poursuivre l'implantation, dans l'ensemble du réseau, de l'offre de service intégrée de la Sécurité du revenu. Les gestionnaires locaux se sont assurés que les agentes et les agents d'aide s'approprient – de façon progressive et soutenue – la philosophie sur laquelle s'appuie cette offre de service.

Objectif 7

Poursuivre l'application du parcours obligatoire mis en place le 1er février 2001.

Dans le cadre du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, la Sécurité du revenu doit identifier les jeunes prestataires de moins de 25 ans admissibles, les référer à Emploi-Québec et appliquer les réductions d'aide en cas de non-respect des obligations prévues.

Au cours de la dernière année, la Sécurité du revenu a référé 17 048 prestataires à ce parcours, ce qui a finalement permis à 920 d'entre eux de quitter l'aide de dernier recours.

Objectif 8

Simplifier les avis de décision destinés à la clientèle.

On estime à 2,3 millions le nombre des avis transmis annuellement par la Sécurité du revenu à sa clientèle. Celle-ci a procédé en 2001-2002 à la création ou à la modification de la plupart des textes associés aux avis de décision. Une révision complète des conditions d'émission de ces textes a aussi été effectuée. Les objectifs sont atteints et les échéanciers respectés.

La Sécurité du revenu a aussi entrepris des travaux de révision en profondeur des avis de décision. Les améliorations doivent être apportées en trois phases :

- modification de la structure de présentation de l'avis et du calcul : l'implantation définitive de la première phase est fixée au mois de mai 2002;

- ajout, retrait et réécriture d'environ 1 000 textes et révision des conditions d'émission des avis de décision, de réclamation et de note de crédit : cette phase doit être terminée en mars 2003;
- ajout, retrait et réécriture de quelque 200 textes (notamment ceux relatifs aux ajustements pour enfants), impression en direct et changements aux avis de réclamation et de note de crédit émis pour les garants défaillants : cette phase doit être mise en place au plus tard en octobre 2003.

Les travaux de mise en oeuvre de la première phase et les activités de réécriture sont déjà terminés. La version finale des textes d'avis de décision a été transmise à la Direction générale adjointe des technologies de l'information à la fin du mois d'août 2001. Par ailleurs, les essais d'acceptation ont débuté à la mi-février 2002, avec pour échéance la mi-avril 2002.

La deuxième phase, qui devra être achevée en mars 2003, a également démarré au cours de la dernière année.

Objectif 9

Assurer l'appropriation, par le personnel et les gestionnaires, du nouveau cadre de gestion par résultats et réaliser les travaux qu'exige la création de l'agence : détermination des allégements requis et négociation d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor, élaboration d'ententes de partenariat et d'ententes de service et détermination du coût de revient des services et de la fiabilité des indicateurs de reddition de comptes publique

D'importants efforts ont été consacrés en 2001-2002 aux différents chantiers associés à la transformation de la Direction générale de la sécurité du revenu en agence gouvernementale. Bien que la Sécurité du revenu fonctionne bel et bien en tant qu'agence, son envergure a contribué à complexifier certains des travaux amorcés en 2001-2002 et qui devront être terminés durant le prochain exercice.

Signalons d'abord que de nombreux échanges ont eu lieu avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor en ce qui concerne certains allègements possibles pour la Sécurité du revenu. Différents aspects ont été examinés, dont principalement les allègements en matière de ressources financières et humaines. Ces allègements doivent cependant être évalués en parallèle avec l'ensemble des dossiers ministériels, notamment les travaux sur la réduction des coûts administratifs.

En ce qui a trait aux ententes de partenariat, l'accent a été mis sur celle qui lie la Sécurité du revenu à Emploi-Québec. Les pourparlers ont été fructueux et ont mené à un projet d'entente.

Par ailleurs, le groupe de travail mandaté pour élaborer et négocier les ententes de service a privilégié une approche progressive en débutant par une entente pilote avec une première direction : une première entente de service a ainsi été conclue avec la Direction du budget et des opérations financières, avec entrée en vigueur le 1er avril 2002.

Les travaux entourant la détermination du coût de revient nécessitent des efforts d'intervenants des différents secteurs de la Sécurité du revenu. Comme il a été mentionné plus haut, les membres de ce comité ont dû recevoir une formation administrée par le Contrôleur des finances. Le projet n'a pu être mené à terme en raison de l'ampleur des analyses à effectuer et des difficultés imprévues dans la détermination de la méthode à utiliser.

Enfin, la Sécurité du revenu a travaillé à analyser la fiabilité des indicateurs. Une première étape a consisté à décrire de façon détaillée l'ensemble des indicateurs. Une seconde étape a permis d'assembler les renseignements en ce qui a trait à la saisie et à la collecte des données, à la création du dépôt informationnel et au traitement des informations. Tous les intervenants visés par ces différents aspects ont été consultés et l'information colligée afin de permettre un diagnostic pour chacun des indicateurs. Les améliorations souhaitées ont été précisées ainsi que différentes pistes de solution que la Sécurité du revenu considérera durant l'exercice 2002-2003.

Objectif 10

Mettre en vigueur la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans chacun des CLE.

Du fait de sa mission, la Sécurité du revenu se préoccupe au plus haut point des services aux citoyens, qui sont au cœur de son intervention axée sur l'aide aux personnes. Elle s'est donc employée au cours de la dernière année à assurer la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, ainsi qu'il est prévu à la Loi sur l'administration publique.

À cet effet, une collaboration intensive de toutes les unités, tant centrales que régionales et locales, a été demandée et obtenue. L'ensemble de la démarche d'implantation de la Déclaration s'est également faite en étroite collaboration avec Emploi-Québec. La consigne aux gestionnaires était claire et impérative : sensibiliser tout le personnel à la nécessité d'adhérer à cette démarche fondamentale pour l'amélioration de la qualité des services. Une démarche formelle, visant l'appropriation des engagements de la Déclaration de services, a été réalisée auprès de l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu.

Les biens livrables suivants ont tous été produits dans le respect du calendrier prévu :

- 153 plans de services locaux en matière de qualité des services, incluant les priorités par rapport aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, la description des étapes et des résultats attendus, l'échéancier, les mécanismes de mesure et de suivi prévus, les collaborations requises;
- 17 plans régionaux constitués de la compilation des plans locaux, incluant les priorités d'action, le nom, le nombre et la taille des CLE visés par ces priorités et des précisions sur les résultats attendus;
- un plan sur la qualité des services pour la Sécurité du revenu, incluant un plan compilé des régions et le plan des unités centrales pour soutenir les régions.

Bien que chacun des engagements revête une grande importance pour le réseau de la Sécurité du revenu, les priorités retenues varient en fonction de la situation particulière de chacun des CLE. La compilation des plans d'action locaux a permis de dégager les priorités d'action des régions et des CLE. Les engagements retenus par la majorité des bureaux locaux (40 % et plus) constitueront les priorités d'action de la Sécurité du revenu pour la prochaine année.

Engagements retenus par ordre de priorité

❑ Servir la clientèle avec respect, courtoisie et diligence	56 %
❑ Rappeler la clientèle dans les 24 heures et offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	47 %
❑ Offrir un soutien personnalisé à la clientèle et la diriger vers les ressources appropriées	46 %
❑ Protéger la confidentialité des renseignements personnels	45 %
❑ Respecter l'heure des rendez-vous et informer du délai	42 %
❑ Fournir une information complète sur les services	41 %
❑ Utiliser un langage clair (communications verbales et écrites)	40 %

Par ailleurs, l'affichage officiel de la Déclaration de services dans les bureaux locaux a eu lieu comme prévu au plan ministériel, en novembre 2001. À cette occasion, plusieurs bureaux ont tenu des activités auxquelles le personnel a participé activement.

Au terme de cette mobilisation générale, il est permis d'affirmer que les services à la clientèle sont au cœur des préoccupations du personnel de la Sécurité du revenu. Bref, la culture « qualité des services » est bel et bien implantée.

Objectif 11

Simplifier progressivement les méthodes de gestion et de service à la clientèle de la Sécurité du revenu.

La Sécurité du revenu a mis sur pied un groupe de travail sur la simplification des façons de faire. L'exercice, qui s'est révélé plus laborieux que prévu, a permis de dresser une liste de situations problématiques auxquelles il faudra s'attaquer. Un plan de travail a été élaboré, comportant trois blocs distincts :

1. Les problématiques organisationnelles pour lesquelles les pistes de solutions à court terme peuvent être déterminées rapidement, par exemple l'amélioration de l'information sur les droits et les obligations ainsi que l'évaluation annuelle des dossiers des travailleurs autonomes, qui s'avère parfois très ardue;
2. Les problématiques reliées à des processus opérationnels qui, en raison de leur complexité, demandent une analyse à plus long terme : il s'agit, notamment, de la réévaluation annuelle, du traitement des pensions alimentaires, des remises de chèques de main à main et des demandes excessives de documents;
3. Les problématiques qui relèvent de la gestion locale, pour lesquelles des pistes de solution seront soumises aux gestionnaires de CLE qui, en collaboration avec leur personnel, y donneront la suite voulue et appropriée.

Une section sera aménagée sur le site intranet de la Sécurité du revenu afin d'informer le personnel et de recueillir ses commentaires et ses suggestions, en vue d'alimenter les réflexions sur la simplification.

Les travaux qui seront menés au cours de la prochaine année permettront d'implanter les solutions retenues et de s'attaquer à d'autres situations problématiques.

Objectif 12

Revoir la convention liant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal en matière de sécurité du revenu.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est lié depuis plusieurs années à la Ville de Montréal par une convention relative à la sécurité du revenu. L'entente en vigueur au début de l'année 2001-2002 a été signée en 1998. Conclue en vertu du pouvoir de délégation de la ministre, elle avait pour objet de confier à la Ville le mandat d'administrer et d'offrir sur son territoire (dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002, soit avant son extension à l'ensemble de l'île de Montréal) les programmes et les services en matière de sécurité du revenu.

La portée de cette délégation de fonctions est considérable : c'est la gestion d'environ 25 % du réseau, tant en termes de clientèle que de budgets et d'effectifs, qui est ainsi confiée à un tiers.

En mars 2001, conformément aux dispositions qui régissent cette convention, monsieur Jean Rochon, alors ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, signifiait formellement à la Ville de Montréal son intention de ne pas reconduire celle-ci dans sa forme actuelle à son expiration, le 31 mars 2002. Parmi les facteurs qui ont mené à cette remise en question, on retiendra notamment la réforme municipale, qui est venue modifier considérablement la configuration territoriale de Montréal, avec comme résultante de faire pratiquement doubler son bassin de population. La délégation de fonctions devait également être revue à la lumière des nouvelles règles de gestion et de reddition de comptes

inhérentes à la modernisation de l'administration publique québécoise et à la transformation de la Sécurité du revenu en agence gouvernementale. Enfin, mentionnons la volonté ministérielle de s'associer à la Ville dans une perspective plus large de développement social en lui donnant les moyens d'intensifier ses initiatives destinées à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Des échanges ont eu lieu tout au cours de l'année 2001-2002 en vue de redéfinir le cadre des relations futures entre le Ministère et la Ville de Montréal. La responsabilité de coordonner ces négociations a été transférée à la Direction générale de la planification et des services aux citoyens lors de sa création à l'automne 2001.

En mars 2002, la convention relative à la sécurité du revenu a été reconduite de façon transitoire pour une période de douze mois afin de permettre aux représentants des deux parties de poursuivre leurs discussions en vue d'un nouveau partenariat. Le projet d'entente résultant de ces discussions doit être déposé au plus tard le 1er octobre 2002.

5. Perspectives 2002-2003

Au moment d'entreprendre l'exercice 2002-2003, la Sécurité du revenu pourra tabler sur son excellente santé en tant qu'organisation. Elle gère en effet avec rigueur et équité les importants fonds publics dont l'administration lui est confiée.

La Sécurité du revenu peut aussi compter sur une culture innovation de plus en plus présente au sein de l'organisation. Enfin et surtout, il faut rappeler la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel à l'attitude proactive et désireux de s'investir pour répondre aux problèmes que vit sa clientèle.

Grâce à ces acquis, qu'elle entend par ailleurs consolider, la Sécurité du revenu participera activement, au cours de l'année 2002-2003, à l'actualisation de la Stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dont le gouvernement du Québec a fait une priorité nationale.

La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cette stratégie donnera suite aux recommandations issues des travaux et des consultations menés à l'automne 2001 dans chacune des régions du Québec. En tant qu'acteur privilégié de la mise en œuvre des actions destinées à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Sécurité du revenu sera appelée à se mobiliser afin d'actualiser les mesures prévues par cet engagement gouvernemental.

La Sécurité du revenu mettra d'ailleurs en place dès le 1er janvier 2003 deux actions concrètes associées à la Stratégie nationale, soit l'abolition de la réduction pour partage du logement et du test de logement, de même que l'indexation annuelle et automatique de toutes les prestations.

Le développement de l'offre de service

La Sécurité du revenu a acquis une solide expertise dans le domaine de l'intégration sociale et de l'insertion professionnelle en raison de sa connaissance concrète et de sa compréhension des différents problèmes associés à la pauvreté et à l'exclusion sociale. De façon quotidienne, chaque CLE doit faire face à ces réalités complexes qui demandent un traitement immédiat et exigent parfois beaucoup de compassion. Cette expérience du terrain est un atout dans le déploiement de nouvelles interventions d'accompagnement et de soutien des personnes et des familles.

De nouveaux problèmes socioéconomiques auront un effet direct sur l'offre de service de la Sécurité du revenu : songeons par exemple au vieillissement de la population ou encore à la nécessité d'améliorer le soutien parental ainsi que l'aide aux familles et aux jeunes à risque. L'alourdissement de la clientèle prestataire contribuera également à faire cheminer l'offre de service de la Sécurité du revenu.

Du fait de ces nouvelles réalités, les interventions de la Sécurité du revenu ne peuvent à elles seules suffire à résoudre des problèmes à la fois multiples et complexes qui exigent le plus souvent des approches de type multidisciplinaire. Elles doivent se faire certes sur une base individuelle, mais avec la collaboration de tous les partenaires. Malgré une collaboration plus étroite avec les différents acteurs du milieu, les actions prennent le plus souvent appui sur des initiatives inspirées par la bonne volonté et la compréhension des rôles et mandats des organismes visés : on cherchera donc à mettre en place une stratégie mieux structurée.

À partir des deux axes de son offre de service (l'aide à la personne et l'aide financière), la Sécurité du revenu entend concentrer ses efforts sur l'amélioration des interventions auprès de chaque personne, de chaque famille qui sollicite son aide. Le volet individuel sera complété par une approche faisant appel au réseautage ainsi qu'au maillage à renforcer avec les acteurs du milieu.

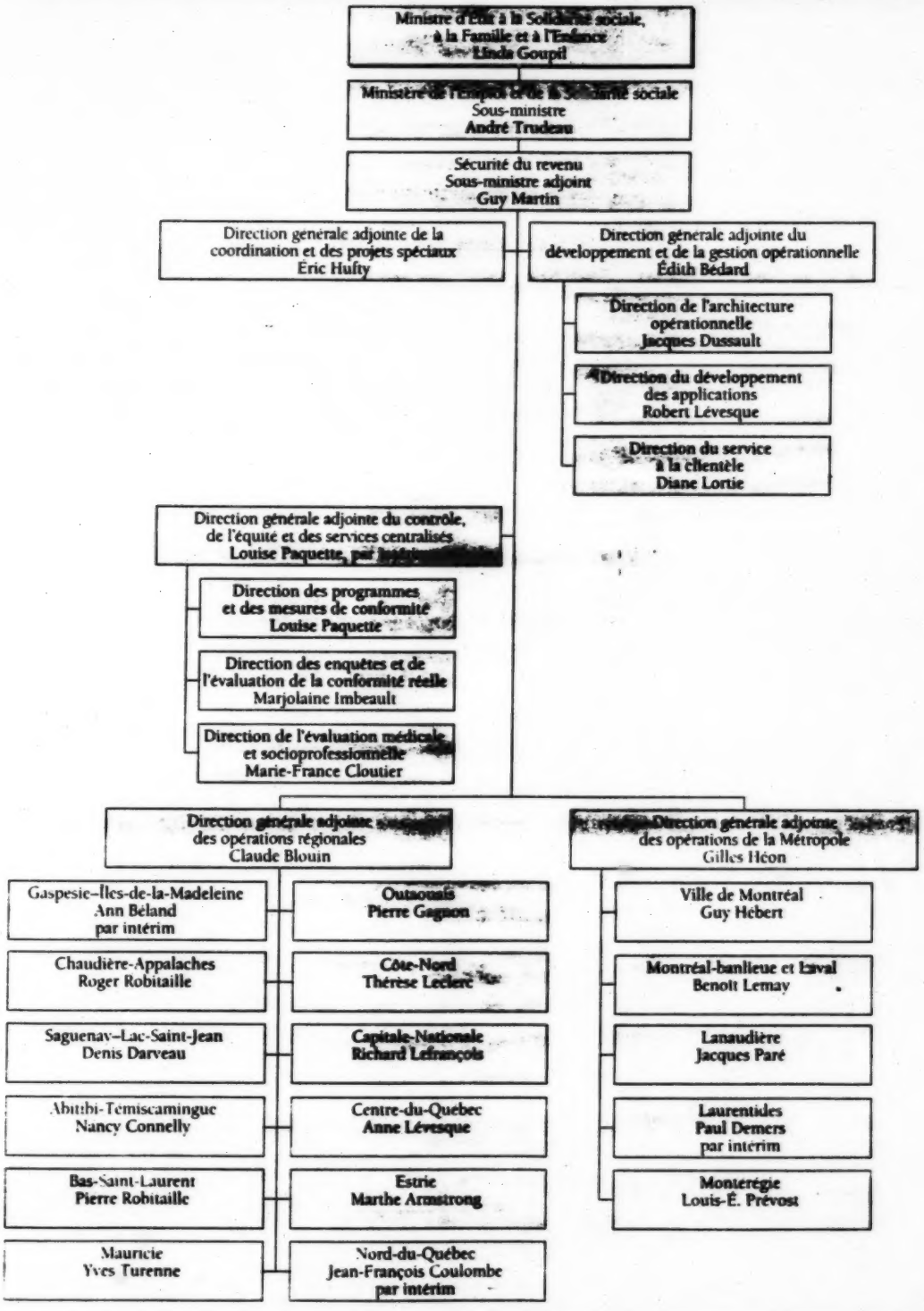
Les enjeux de gestion

Dans le cadre de ses obligations nouvelles en tant qu'agence, en particulier à l'égard de la reddition de comptes, la Sécurité du revenu entend s'employer à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et à évaluer la fiabilité de ses indicateurs de gestion, de façon à mieux estimer la qualité de ses interventions. Dans cette même perspective, la Convention de performance et d'imputabilité fera l'objet d'une révision.

Deux autres préoccupations associées à son statut d'agence animeront la Sécurité du revenu. Il s'agira pour elle, d'une part, de terminer les travaux entrepris en 2001-2002 en vue d'établir le coût de revient et, d'autre part, d'amorcer la réflexion concernant les indicateurs de comparaison (*benchmarking*).

Une entente de gestion à conclure prochainement avec le Conseil du trésor comportera des allègements visant une responsabilisation et une efficience accrues de l'agence. D'autres ententes de service et de partenariat devront être négociées entre la Sécurité du revenu et différentes unités administratives du Ministère.

La Sécurité du revenu se propose par ailleurs de poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité de ses services. L'un des objectifs poursuivis à cet égard sera la mise en place en cours d'exercice d'une stratégie d'assurance qualité. On mettra l'accent sur la responsabilisation des CLE à l'égard de cette préoccupation. Dans le même ordre d'idées, des efforts seront faits pour que se poursuive l'émergence d'une culture innovation au sein de l'organisation.

Annexe

Structure administrative